

L&I僱員政策語言便利

服務

一般話題：行政服務

政策編號：2.60

主旨：

發佈時間：2016年7月11日（取代2015年10月12日的政策）

適用於：所有僱員

聯絡人：網路與通信服務處

另請參見：[參考資料與資源](#)

政策聲明

勞工與工商保險服務部(L&I)的政策旨在為英語熟練度有限(LEP)之客戶提供及時且有意義的獲得所有代理計畫和活動的機會。所有L&I員工應向其遇到的LEP客戶或每當LEP客戶請求語言援助服務時提供免費語言援助服務。L&I將會通知公眾，LEP客戶可免費獲得語言援助服務，且本機構將為他們提供該等服務。

目的與權限

該政策指導所有L&I員工為LEP客戶提供有意義的代理計畫和服務。L&I員工應確保所有客戶皆能有效地獲得代理服務，以他們理解的語言理解他們的權利與責任。該政策為L&I和要求遵守L&I標準之承包商提供的計畫和服務制定並維護標準。

該政策之目的係依據1964年《民權法》第VI章（第VI章）和1998年《勞動力投資法》第188條(WIA)及其實施條例，制定有效的指導方針，供機構人員在向英語熟練度有限之個人提供服務或與之互動時遵循。作為聯邦財政援助之接受者，L&I須採取合理措施，確保LEP客戶有意義地參與其計畫和活動。

雖然總是需要有意義的便利服務，但L&I須提供的語言援助服務水準是一項針對具體情況的調查，它平衡了各種因素，包括：

1. 每項計畫和部門有資格或或會遇到的LEP客戶之數目或比例；
2. LEP客戶與每項計畫和部門聯繫的頻率；
3. 計畫、活動或服務對人們生活的性質和重要性；和
4. 可用於計畫的資源和成本。

有關為殘疾客戶（包括有視力或聽力障礙之客戶）提供服務的幫助，請參見[僱員政策 3.11](#)。

定義

就該政策和相關程序而言，下列定義適用：

- **授權筆譯員**：L&I 指定職位的僱員，負責按照職位描述指明的語言來翻譯文件。
- **認證口譯員**：受僱於供應商且符合企業服務部提供口譯服務中要求的個人。認證口譯員須為 L&I 提供商或受僱於 L&I 外判口譯員服務。
- **認證筆譯員**：受僱於供應商且符合企業服務部提供筆譯服務之要求的個人。筆譯員僅可就彼等獲認證翻譯之語言，向 L&I 收取服務費用。
- **簽約服務提供商或供應商**：與 L&I 簽約的個人、機構或業務實體，以提供滿足客戶語言偏好的服務數量及類型。在某些情形下，該等服務可由與企業服務部訂立的州合約之供應商或由 L&I 供應商提供。
- **文化能力**：一套行為、屬性和政策，使機構（或個人）能夠於不同的文化互動和環境中有效、適當地發揮作用。創作具有文化能力的材料需尊重個人和文化差異，並使用與特定社區相關之適當語言、資訊和影像。
- **客戶首選語言**：客戶確定為其希望與L&I進行口頭和/或書面溝通之語言。
- **指定雙語僱員**：任何職位的L&I員工，其當前分配的工作職責包括熟練使用書面和/或口頭英語，熟練使用一種或多種外語口語和/或寫作，領取雙語派遣工資，並符合人力資源處(OHR)規定的雙語/多語熟練資格。
- **口譯**：用一種語言聽訊息，並口頭將其轉換為另一種語言，以保持原始資訊的意圖和意義。
- **語言便利服務**：為LEP客戶提供有意義的L&I計畫和服務的全方位口頭和書面服務，包括但不限於現場翻譯服務、電話和視訊翻譯服務、書面材料翻譯，以及指定雙語員工提供的服務。
- **語言便利指導委員會**：由來自所有部門的代表組成的L&I委員會，負責協調和監督語言便利服務政策的實施，並視需要提供與語言便利活動相關的其他監督和諮詢職能。

- **英語熟練度有限(LEP)：**不以英語為主要語言，英語讀、說、寫或理解能力有限，且有權就特定類型的L&I服務、福利或遭遇獲得語言援助的客戶。
- **視譯：**將一種語言寫成另一種語言的文本口頭翻譯，通常在一瞬間完成。
- **源語言：**進行翻譯的說話者或寫作者的語言。譬如說，若將英文文件翻譯成俄文，則源語言為英文。
- **目標受眾：**翻譯後的文件的使用對象。由於文化或語言差異，些許術語和概念很難以有意義的方式翻譯。該等情況下，可能更合適的做法是重新設計和調整英文文件的語言，以確保使用非英文語言的目標受眾能夠理解預期資訊。
- **目標語言：**這是發生翻譯或口譯的語言 - 受眾或讀者的語言。譬如：若將英文文件翻譯成俄文，則目標語言為俄文。
- **筆譯：**以書面形式將書面交流從一種語言（源語言）轉換為另一種（目標語言）。準確的筆譯是傳達原文意圖和基本含義的翻譯。
- **重要文件：**被視為對客戶獲得L&I服務和活動至關重要之文件，或法律要求的文件。一份文件是否被視為重要文件，可能視乎所涉及的計畫、資訊、遭遇或服務之重要性，以及若所涉及的資訊沒有準確或及時地提供，對LEP客戶造成的後果。

政策

A. 為英語熟練度有限之客戶提供語言便利服務

L&I員工將會為LEP客戶提供有意義的L&I計畫和服務。

1. L&I員工將會透過下列一種或多種方法免費提供語言便利服務，從而為LEP客戶提供有意義的L&I計畫和服務：
 - a. 由指定雙語或多語僱員直接提供服務；
 - b. 由認證簽約口譯員提供口譯服務（親自或透過電話）；
 - c. 由合格口譯員為無法獲得認證的語言提供口譯服務；和
 - d. 由認證或授權筆譯員提供書面文件的筆譯。
2. 當L&I被告知LEP個人由律師代表時，L&I將會在代表範圍內僅透過律師以英語傳送書面通信。
3. L&I員工不得使用基於網路的應用程式或軟體為LEP客戶處理或提供翻譯。

B. 語言便利服務通知

L&I員工將會以LEP客戶能夠理解的非英語語言提供書面通知，免費告知LEP客戶語言援助之可用性。

1. 至少應將語言便利服務通知和標誌張貼在顯眼位置，並提供給所有L&I現場辦事處的LEP客戶。
2. 另將透過下列一種或多種方法提供語言便利服務通知：外聯文件、電話菜單、當地報紙、電臺和電視臺，及/或向社區組織進行外聯。

C. L&I員工的責任

1. 於初次聯絡期間儘早識別LEP客戶。
2. 依據計畫記錄要求，記錄LEP客戶的首選語言。使用任何維護外語標誌的相關資料庫系統或識別的其他流程或過程來獲取該語言偏好資訊。
3. 使用任何維護外語標誌的相關資料庫系統或識別的其他流程/過程來獲取該語言偏好資訊。
4. 告知LEP客戶他們有權免費獲得語言便利服務。
5. 為所有LEP客戶安排和提供有效的語言便利服務。

D. L&I部門的責任

1. 向語言便利指導委員會委派一名代表；
2. 合作制定和實施為部門提供口譯和筆譯服務之程序，確保為職位提供行政支援和資金，並酌情提供額外資源；
3. 確保員工接受語言便利服務政策方面的培訓，能夠找到可用的語言便利資源，並接受員工履行LEP相關工作職責所需的任何其他培訓。
4. 在與公眾進行面對面互動的部門，確保在所有L&I客戶等候區張貼多語言標誌，解釋語言便利服務的可用性，且不向客戶收取任何費用。
5. 識別要筆譯的重要文件。聯邦指導方針有助於確定需優先筆譯，且可能無法透過雙語員工或口譯服務提供口頭服務的重要文件。重要文件包括，但不限於：
 - a. 依法律須提供的文件；
 - b. 投訴、同意、發佈或豁免表格；
 - c. 索賠或申請表格；
 - d. 和解或決議協定的條件；
 - e. 與減少、拒絕或終止服務或計畫有關的信件或通知，或需要LEP客戶回復的信件或通知；
 - f. 時間敏感的通知，包括聆訊會通知、即將出庭的證詞或其他調查或訴訟相關的截止日期；
 - g. 與個人權利有關的表格或書面材料；
 - h. 權利、要求或責任通知；
 - i. 關於向LEP個人提供免費語言援助服務的通知；和
 - j. 當未意識到特定計畫之存在或會有效剝奪LEP個人有意義之便利服務時的外聯或資訊材料。

6. 於服務合同中包括語言，以告知提供商依據聯邦法律提供或安排語言服務的責任。請注意，與L&I簽約的服務提供商須遵守所有聯邦法規（譬如，1964年《美國民權法案》第VI章）和州法規，以及與提供語言服務有關之合同要求；
7. 確保每年蒐集和審查資料，以確定適當的語言便利服務組合，為LEP客戶提供符合第II節中討論的四因素分析的服務。
8. 確保及時處理L&I員工未能提供語言便利服務的客戶報告和投訴，然後進行跟蹤和審查，以確定部門在為所有LEP客戶提供語言服務方面可能做出的改進。

E. 針對口頭和書面交流的語言服務

視乎LEP客戶之溝通需求和情況，L&I員工在確定在特定情況下使用的口頭和/或書面交流形式時，將從下列選項中進行選擇。

員工可查閱局長辦公室雙語資源內部網站上概述獲得口譯和筆譯服務具體程序的文件。

1. 口頭交流
 - a. 若指定雙語雇員沒有直接為LEP客戶提供服務，L&I員工將會透過使用認證口譯員與客戶進行口頭交流。
 - b. 英語書面交流的口頭口譯或是可接受的，但須告知LEP客戶亦可免費提供筆譯服務。
 - c. L&I員工不得使用LEP客戶的子女、家人或朋友作為口譯員。
2. 書面交流
 - a. 員工將會向LEP客戶提供下列一種或多種形式的筆譯書面交流：
 - i. L&I以客戶首選語言提供的完整筆譯的書面交流或信函；
 - ii. 英文書面交流的書面摘要或簡短描述，用客戶首選語言說明主旨及其重要性和任何截止日期；或
 - iii. 用客戶首選語言書寫的通知或信件，告訴他/她如何聯繫L&I，以幫助理解他們從L&I收到的英語書面交流。
 - b. 重要文件優先筆譯。
 - c. 員工可諮詢其部門的語言便利服務代表，以幫助確定與LEP客戶交流的最合適方法。

F. 培訓員工將會接受培訓，作為新員工入職流程之一部份。

進修培訓將會依據語言便利指導委員會的決定進行。

G. 監督

語言便利指導委員會將會每年監督和評估該政策的實施情況以及相應的LEP活動的有效性，並視需要更新語言服務，以反映相關LEP群體的資訊、他們的語言援助需求以及他們在該政策下的經驗。

H. 投訴程序

當客戶報告L&I員工未能提供語言便利服務時，首要責任是提供所需服務，並盡可能在最低級別解決問題。

1. 若客戶認為他們因英語不熟練而被剝奪了獲得L&I服務的機會，應告知他們有權向L&I或美國勞工部民權中心提起投訴。
向L&I提交的投訴將會被送往內部審計和民權辦事處進行獨立審查，必要時，在內部審計和民權辦事處副處長之授權下進行調查。